

# UFC-Que Choisir d'Aix les bains

Maison des associations 25 Bd des Anglais 73100 Aix les Bains

## Compte rendu de l'Assemblée ordinaire annuelle du 21 mars 2023

18h 00 Le Président, Fernand FLAMENT, ouvre la séance et prend la parole :

Cette séance faisant suite à l'assemblée générale extraordinaire du même jour le président passe tout de suite à l'ordre du jour ci-dessous.

Il est rappelé pour mémoire qu'il y a 31 adhérents présents et que l'association a reçu 114 pouvoirs

- Rapport moral et d'activité
    - Point sur les adhésions
    - Nos médias : le Savoie-Consomm', notre site internet, la Lettre Électronique
    - Analyse des permanences
    - Les litiges : classement, causes, ce que nous avons fait gagner aux adhérents
    - Les études (enquêtes et campagnes)
    - Les commissions, représentations et actions
    - Le bénévolat
  - Rapport financier
    - Présentation du bilan 2022 ; Rapport du vérificateur aux comptes
    - Budget prévisionnel et rapport d'orientation 2023
    - Tarif des cotisations 2023
  - Votes sur les rapports
    - moral et d'activité
    - financier
    - d'orientation
  - Renouvellement du Conseil d'Administration, vote
    - Présentation des candidats
- Vote sur le renouvellement du conseil d'administration
- Intervention de Maître Sabrina BOUZOL sur la Fraude Bancaire
  - Questions diverses, débat
  - Clôture autour d'un verre de l'amitié

## Rapport Moral et d'Activités

### LES ADHÉSIONS

Au 31/12/2022 nous avons recensé 452 adhérents dont 364 fidèles ré-adhérents que nous remercions. Soit un taux de ré adhésion de plus de 75 %. Pour mémoire au 31/12/2021, l'association comptait 441 adhérents, soit une augmentation de 2,5 %.

Certains adhérents ou adhérentes nous ont fait un don. Nous les en remercions chaleureusement.

## L'INFORMATION VERS LES CONSOMMATEURS : Pour cela 3 médias

### 1-- **Le Savoie Consomm'**

N° 127 Le cycle des prix de l'énergie ; remettre les idées en place : Électricité, une énergie comme les autres, ou pas ? Décrypter le prix du gaz ; Concurrence sur le marché de l'électricité ; Factures d'énergies ; Sera-t-il interdit d'installer des chaudières fioul ? Une PAC avec son COP, peut-elle diviser votre facture de chauffage par trois ? Et demain, de la RT 2012 à la RE 2020.

N° 128 Votre banquier et vous : L'authentification forte, complication ou sécurité anti-fraude ? Paiements litigieux : quand ça se passe mal entre votre banque et vous ; Hameçonnage ; Plafonnement en cas d'incident bancaire : un beau labyrinthe, Le découvert bancaire n'est pas une bonne façon de gérer son budget.

N° 129 Le pouvoir d'achat : Le consommateur responsable, un concept ou une pratique ; inflation : pas si simple ; Quelques astuces pour essayer d'économiser sans bouleverser sa vie ; Décryptage, Bravo le Cassoulet. Enquête : Opticiens, Accès aux Ehpad dans les Savoie- L'UFC Que Choisir alerte et propose.

N° 130 Le Nutri-Score : Pourquoi ? La qualité nutritionnelle ; Quelles améliorations ? Le Nutri-Score dans votre smartphone ; Lu pour vous : Le monde sans fin ; Décryptage : Quelle contenance au juste ?

Et dans tous les numéros : Des histoires vécues ; le coin du juriste ; décryptage ; les résultats de nos enquêtes ; le coup de gueule ; le courrier des lecteur...

2-- **Une lettre électronique**, est adressée par mail tous les mois aux adhérents qui le souhaitent.

Cette lettre est établie en collaboration avec l'association locale de Chambéry. Elle contient des informations pertinentes sur l'actualité des droits des consommateurs. Et pour ceux qui veulent en savoir plus sur les sujets abordés, des liens renvoient vers des pages internet plus détaillées.

Si l'actualité le nécessite nous informons par mél les adhérents qui nous ont autorisé à les contacter ainsi

3-- **Le site de l'association** : tenu à jour par notre ami Gérard. C'est le relais des informations de la fédération et de votre association.

## LA PERMANENCE ACCUEIL

Nous avons repris une permanence accueil régulière tous les mercredis de 15h30 à 18h00 au cours desquelles nous avons reçu quelques consommateurs hors rendez-vous. La majorité des visiteurs avaient pris rendez-vous. La permanence téléphonique s'étant développée lors des périodes de confinement de même que les demandes d'informations par méls et courriers, les consommateurs ont pris semble-t-il d'autres habitudes.

Nous avons tenu en 2022 :

- 48 permanences soit un total de 120 heures
- 48 Bureaux
- 11 conseils d'administration.

## LA PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE

La permanence téléphonique est tenue à tour de rôle par des bénévoles 5 voire 6 jours sur 7 pendant les heures ouvrables.

Elles et ils ont répondu à **plus de 900 appels**. Comme sensiblement en 2021.

On peut remercier ces bénévoles qui acceptent de sacrifier leurs activités personnelles pour répondre aux consommateurs. Numéro de la permanence : 07 83 74 12 73.

## TYPE DE CONTACT

Type de contact	En 2022	Parts en %	PM en 2021
ALED	77	42 %	122
Téléphone	44	24 %	35
Courriel	29	16 %	30
Accueil avec rendez-vous	19	10 %	3
Accueil sans rendez-vous	8	4 %	1
Courrier	6	3 %	10
Total de Litiges	183	100 %	201

Cette année 2022 on constatait une évolution très nette de la façon dont les consommateurs nous contactent.

Il y a quelques années les visites sans rendez-vous et les courriers étaient largement majoritaires, les contacts par téléphone et par informatiques étaient négligeables. En 2022 cela c'est complètement inversé. L'obligation de communiquer par ces moyens du fait des confinements et la mise en place de notre permanence téléphonique journalière ont fait évoluer les pratiques. Beaucoup de litiges sont traités par internet soit par ALED (acronyme de Associations Locales en Directe) ou par mél, Les rendez-vous ne sont pris qu'en cas de réel besoin, les documents étant transmis par internet.

## LES LITIGES

### Secteurs de consommation

Secteurs de consommation	En 2022		En 2021	
	Nombre	En %	Nombre	En %
Services marchands, équipement de la maison	59	32 %	91	44%
Logement construction	41	22 %	21	11%
Banques, crédits	24	13 %	10	5%
Opérateurs	16	9 %	22	10%
Énergies	14	8 %	19	10%
Auto, motos	14	8 %	15	8%
Assurance	9	5 %	21	11%
Autres, loisirs, location de vacances, divers	3	2 %	1	0%
Administrations	1	< 1 %	0	0%
Santé	1	< 1 %	1	0%
Alimentation	1	< 1 %	0	0%
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100 %</b>	<b>201</b>	<b>100 %</b>

En excluant le vaste secteur des services marchands qui du fait de la diversité de son domaine reste en tête du classement, on remarque dans ce tableau qu'au fil des années la hiérarchie est toujours sensiblement la même. Logements constructions, banques, crédits, et opérateurs en tête. Pour les logement c'est surtout des retards de construction et des malfaçons en VEFA mais aussi dans d'autres travaux.

Les banques se montrent particulièrement rétives à rembourser leurs clients lors de malversations bancaires, ou pourtant leur responsabilité est engagée. Une plainte au niveau national a été déposée par notre fédération.

Concernant les opérateurs, l'installation de la fibre ne se passe pas toujours sans problème pour quelques consommateurs. Ils sont souvent liés au manque de qualité de la sous-traitance qui emploie un personnel à la tâche et insuffisamment formé.

Un tableau par secteur en pourcentages et un en colonnes en comparaison avec l'année précédente sont présentés

Monique HUGO et Michèle MONTVIGNIER MONET exposent quelques litiges .....

### Quels résultats de nos actions :

On peut dire qu'en dehors des litiges auxquels nous avons trouvé un arrangement amiable non chiffrable telle qu'une prise en compte de travaux, une reconnaissance de prise en garantie, nous avons réussi dans l'année 2022 à faire récupérer une somme de 79825 € à nos adhérents sans action judiciaire.

### LES ENQUÊTES

- Janvier : enquêtes exceptionnelles en kiosque et tabacs-journaux "A la recherche des revues UFC-Que Choisir, Que Choisir Santé et Que Choisir Argent"
- juin : enquête vente CBD en pharmacie et magasins.
- juin : Enquête grande distribution, (modification des recettes suite à la pénurie d'huile de tournesol)
- octobre : enquête sur les prix Hard discount
- novembre et décembre, enquête exceptionnelle "ordonnances de moins d'un an"
- décembre ; enquête sur les circuits courts

### PARTICIPATIONS DANS LES COMMISSIONS LOCALES

- GRAND LAC : Participation au conseils d'exploitation de la régie d'assainissement eau potable de secours et à la CCSPL et de la municipalité
- MUNICIPALITÉ : Commission consultative des Services publics locaux (CCSPL)
- CDU (Commission des Usagers) du Centre hospitalier Métropole Savoie
- CDU de la clinique Herbert

### AUTRES REPRÉSENTATIONS DÉPARTEMENTALES ET RÉGIONALES

- CClam, Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux
- COMITE TERRITORIAL DE SANTE
- CODERST: (Conseil Départemental de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologiques ) de Savoie.
- ATMO Auvergne RHONE ALPES : représentant au comité territorial Air Ain Pays de Savoie
- CDOA Commission Départementale d'Orientation de l'Agriculture
- CCSPL de la Préfecture de Savoie.

### MANIFESTATIONS, ACTIONS, ET PARTICIPATIONS

- Préparation du pré-projet du rapport d'orientation fédéral 2023-2027 en visio le 7 octobre et à Paris le 19 novembre.
- Participation aux Assemblées générales de la fédération les 21 et 22 mai à Seignosse et à Paris le 19 novembre
- Au Centre Hospitalier Métropole Savoie
- A la Journée Européenne des Droits en Santé le 17 mai à Chambéry et le 19 mai à Aix les Bains
- A la SSP Semaine de Sécurité des Patients le 13 novembre à Chambéry et le 25 novembre à Aix les Bains

## CAMPAGNES FÉDÉRALES

- Juin sur les fraudes bancaires
- Novembre, fracture sanitaire avec carte interactive consultable

Au fil de l'année :

- Enquête européenne sur la fiabilité des appareils électroniques
- Communiqué de presse sur l'assurance emprunteur
- Enquête internet sur les voyages avec SNCF ou Trenitalia
- Enquête internet sur les fournisseurs d'accès internet et opérateurs de téléphonie mobile
- Communiqué de presse sur l'arrêt forcé de la campagne EMCE
- Enquête sur le Nutri-Score pour les produits traditionnels savoyards

## RADON

- 1 mesure de radon effectuée chez un particulier Chemin Saint Pol (25 Bq/ m<sup>3</sup>, parmi les plus bas niveaux obtenu sur Aix-les-Bains).

– Échange de courrier avec la Direction de l'Autorité de Sûreté Nucléaire (ASN) au sujet de l'absence de prise en compte des résultats de mesure du radon pour l'attribution de la vigilance radon.

– Continuation du travail théorique pour une éventuelle explication des très fortes valeurs de radon effectivement constatées à Aix-les-Bains.

Un histogramme de comparaison des valeurs de radons dans Aix les Bains et d'autres villes et régions est présenté.

## BÉNÉVOLAT

En 2022 nous n'avons malheureusement pas accueilli de nouveau bénévole. Nos besoins ne concernent pas que le traitement des litiges. Dans une association il y a aussi d'autres tâches très variées pour lesquelles l'UFC assure une formation. Toutes les bonnes volontés seraient les bienvenues. Alors si certaines ou certains d'entre-vous ont un peu de disponibilités, pensez à nous.

## Rapport financier

### SYNTHÈSE

UFC-QUE CHOISIR D' AIX LES BAINS BILAN FINANCIER AG EXERCICE 2022 SYNTHESE			
Comptes	Dépenses	Recettes	Bilans
Adhésions	-2638,6	10210	7571,4
Enquêtes	-9	9	0
Stages	-538,4	503,8	-34,6
Savoie-Consomm'	-2385,36	1081	-1304,36
Fonctionnement général	-6129,77	3795,65	-2334,12
Total hors Mvt de Fonds	-11701,13	15599,45	3898,32
Reliquat et Mvt de Fonds	-3341,16	0	-3341,16
Total Fonctionnement	-15042,29	15599,45	557,16
Déficit / Excédent antérieur	0	1550,43	1550,43
Bilan Exercice	-15042,29	17149,88	2107,59
Déficit / Excédent	-2107,59	0	
Balance	-17149,88	17149,88	

### RAPPORT DU VÉRIFICATEUR AUX COMPTE

Le 25 janvier 2023 les comptes de l'association ont fait l'objet d'une vérification par M. Gérard RHOME. A la suite de quoi le vérificateur demande à l'Assemblée Générale de

l'association d'accorder son quitus pour les comptes de l'année 2022 au trésorier M. Alain POTAILLON

## STABILITÉ DU BUDGET

STABILITE DU BUDGET SUR 3 EXERCICES			
Années	Dépenses	Recettes	Bilans
2020	-15645,63	17427,76	1782,13
2021	-30493,57	31974,1	1480,53
2022	-15042,29	17149,88	2107,59

L'exercice 2022 n'ayant pas eu de dépenses extraordinaires a retrouvé les valeurs des années précédentes à 2021.

## RAPPORT D'ORIENTATION ET PRÉVISIONS POUR 2023

- Continuer la progression du nombre d'adhérents en organisant des actions, des conférences afin de faire connaître davantage l'UFC-Que Choisir
- Garder un budget suffisant de formation afin de permettre aux bénévoles de suivre l'évolution des techniques et de la législation.
- Changement du système de comptabilité en harmonisation avec le système fédéral
- Développer la formation et les techniques de traitement des litiges à distance
- Budget : garder l'équilibre et la stabilité.
- Maintien du tarif des cotisations
- Organiser une séance publique d'information sur la protection des données individuelles ; "Je ne suis pas une Data"

En effet Les GAFA et biens d'autres ne se gênent pas pour capter les données personnelles qu'innocemment nous donnons sur internet, par nos ordinateurs, tablettes, smartphones ou plus simplement en s'inscrivant dans un magasin. Ces données peuvent, et sont exploitées pour de la publicité, du démarchage, mais peuvent aussi être utilisées par des sociétés ayant des projets plus malsains.

L'opération lancée par l'UFC-Que Choisir a pour but d'informer les consommateurs sur comment découvrir ce que l'on sait sur vous et comment éviter au maximum de communiquer ses données.

## BUDGET PRÉVISIONNEL 2023

UFC-QUE CHOISIR D' AIX LES BAINS			
BILAN FINANCIER PRÉVISIONNEL 2023 SYNTHÈSE			
Comptes	Dépenses	Recettes	Bilans
Adhésions	-3 000,00 €	11 000,00 €	8 000,00 €
Enquêtes	-400,00 €	200,00 €	-200,00 €
Stages	-800,00 €	250,00 €	-550,00 €
Savoie-Consomm'	-2 500,00 €	1 000,00 €	-1 500,00 €
Fonctionnement général	-7 500,00 €	3 000,00 €	-4 500,00 €
<b>Total hors Mvt de Fonds</b>	<b>-14 200,00 €</b>	<b>15 450,00 €</b>	<b>1 250,00 €</b>
Reliquat et Mvt de Fonds	-2 000,00 €	0,00 €	-2 000,00 €
<b>Total Fonctionnement</b>	<b>-16 200,00 €</b>	<b>15 450,00 €</b>	<b>-750,00 €</b>
Déficit / Excédent antérieur	0,00 €	1 952,59 €	1 952,59 €
<b>Bilan de l'exercice</b>	<b>-16 200,00 €</b>	<b>17 402,59 €</b>	<b>1 202,59 €</b>
<b>Déficit / Excédent</b>	<b>-1 202,59 €</b>	<b>0,00 €</b>	
<b>Balance</b>	<b>-17 402,59 €</b>	<b>17 402,59 €</b>	

Moyennant une légère augmentation liée à l'inflation en 2022 et prévisionnelle pour 2023, le budget prévisionnel 2023 reste près du montant des années précédentes.

## Votes

Avant de passer au votes, il est donné à la salle un temps pour poser des questions. Sans question, il est passé au votes.

- Vote du rapport moral et d'activités : accepté à l'unanimité
- Vote sur le rapport financier : accepté à l'unanimité
- Vote sur le rapport d'orientation et sur les prévisions budgétaires : accepté à l'unanimité

## Renouvellement du Conseil d'Administration

### MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

NOMS	Prénoms	Mandats en cours	Élection en	Fin de mandat
		Fonctions (non exhaustif)		
<b>CARCASSONNE</b>	<b>Micheline</b>	<b>Secrétaire, accueil &amp; conseiller litiges</b>	<b>Mars 2020</b>	<b>2023</b>
<b>FAVERGEAT</b>	<b>Isabelle</b>	<b>Trésor. Adjointe, &amp; gestion des adhérents</b>	<b>Mars 2020</b>	<b>2023</b>
FLAMENT	Fernand	Président & conseiller litiges	Avril 20 21	2024
FREGOLENT	Flavien	Conseiller litiges	Mars 2022	2025
GAUTHIER	Arlette	Secrétaire & accueil	Avril 20 21	2024
HUGO	Monique	Vice-présidente & litiges	Mars 2022	2025
MONTVIGNIER MONNET	Michèle	Conseiller litiges & gestion des adhérents	Mars 2022	2025
POTAILLON	Alain	Trésorier. & gestion adhérents	Mars 2022	2025
VENIARD	Michel	Journal SC & conseiller litiges	Avril 2021	2024

### MEMBRES À ÉLIRE

Se représentent en 2023

NOMS	Prénoms	Se re-présentent	Élection en
		Fonctions (non exhaustif)	
CARCASSONNE	Micheline	Secrétaire, accueil & conseiller litiges	Mars 2020
FAVERGEAT	Isabelle	Trésor. Adjointe, & gestion des adhérents	Mars 2020

Se présentent en 2023

NOM	Prénom	Se présentent	Élection en
		Fonctions (non exhaustif)	
DE LAPORTE	Philippe	Conseiller litiges	
RHOME	Gérard	Formation et Gestion du site internet	

Un rappel : les statuts de l'association imposent que, pour pouvoir se présenter au conseil d'administration, il faut remplir les conditions suivantes :

- avoir un an d'ancienneté dans l'association
- être à jour de sa cotisation
- déposer sa candidature 10 jours avant l'assemblée générale.

*A la date du 11 mars 2023, nous n'avons pas eu de réponse. Il n'y a donc pas d'autres candidats*

VOTE SUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,  
La procédure de vote est rappelée

**Intervention de Maître Sabrina BOUZOL**  
sur la fraude bancaire

Compte rendu sur document en annexe

**Résultat du vote sur le Conseil d'administration**

Micheline CARCASSONNE : 143 voies Pour et 2 abstentions	Ré-élue
Isabelle FAVERGEAT . . . . . : 143 voies Pour et 2 abstentions	Ré-élue
Philippe DELAPORTE . . . . . : 143 voies Pour et 2 abstentions	élu
Gérard RHOME . . . . . : 143 voies Pour et 2 abstentions	élu

**Questions diverses Débat**

La parole est donnée à Mme Sophie PETIT-GUILLAUME et M. Christophe MOIROUD.  
Qui félicitent l'association pour sa bonne gestion et ses diverses activités de défense des consommateurs .

La parole est donnée à la salle. Qui n'a pas de question

L'ordre du jour étant épuisé les participants sont invités autour du buffet

Le 21/03/2023

Le Président  
Fernand FLAMENT

La Secrétaire  
Micheline CARCASSONNE